

---

## **Di Balik Wajah Perkembangan Layanan Referensi pada Perpustakaan Perguruan Tinggi**

### *Behind the Appearance of Reference Services at the Library University*

**Lailatur Rahmi<sup>1</sup>, Tamara A. Susetyo Salim & Indira Irawati**  
**Dosen Fakultas Adab dan Humaniora Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Imam Bonjol Padang**

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan perkembangan layanan referensi pada Perpustakaan Universitas Indonesia. Pembahasan mencakup inovasi kegiatan baru dalam perkembangan layanan referensi, perkembangan pemberian layanan dari bentuk manual ke digital dan menganalisis pandangan pustakawan terhadap kegiatan baru dalam layanan referensi tersebut meliputi sikap dan kebijakan terhadap kegiatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dan proses analisis hasil wawancara menggunakan analisis semiotik yang mengacu pada semiologi Roland Bathes mengenai signifikasi dua tahap denotasi dan konotasi sehingga memunculkan mitos. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan referensi pada Perpustakaan Universitas Indonesia diberikan melalui beberapa kegiatan baru, membuat pustakawan berkembang menjadi lebih aktif mendekati diri kepada pemustaka, dan adanya transformasi teknologi informasi yang dipandang sebagai salah satu kebutuhan kompetitif untuk mengiringi perkembangan ilmu pengetahuan. Alih media pada akhirnya membawa implikasi bukan pada teknologi tapi justru komunikasi dalam layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia.

**Kata kunci:** layanan referensi, pemakaian pustakawan, analisis semiotik, perpustakaan universitas indonesia

#### **Abstract**

This study aims to describe the development of reference services at the Library of Universitas Indonesia. The research discussed about innovation in the development of new activities in the reference services. Analyzing reference services from librarians' point of view concerning the new activities in reference services, including attitudes and policies toward activities. This research takes a descriptive qualitative approach and uses semiotic analysis referring to Semiology of Roland Bathes concerning significance from two stage, denotation and connotation, for analyzing the result of interviews. The results showed that the Universitas Indonesia Library reference service provides some new activities. Librarians become more active, revealed to be closer to users, and transformation of information technology is seen as one of the competitive need to accompany the development of knowledge. Transfer media eventually have implications not on technology but rather to communication of reference services in the Universitas Indonesia Library

---

<sup>1</sup> Korespondensi: Lailatur Rahmi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Imam Bonjol Padang. Alamat. Jl. Jend Sudirman, No. 15, Kota Padang, Sumatera Barat 25132, Telepon. +6275122473. E-mail: [lailaturrahmi.rahmisuke@gmail.com](mailto:lailaturrahmi.rahmisuke@gmail.com)

**Keywords:** reference services, librarians paradigm, semiotics analysis, universitas indonesia library

*Reference Service* merupakan salah satu layanan perpustakaan yang dirancang untuk membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Layanan referensi difokuskan untuk dapat mengarahkan pemustaka agar benar-benar mendapatkan sumber daya informasi yang sesungguhnya sesuai dengan keinginan mereka ketika mengakses informasi. Layanan referensi adalah layanan yang meliputi transaksi referensi dan kegiatan lainnya mencakup penciptaan, manajemen, dan penilaian informasi atau sumber daya, peralatan dan jasa. Transaksi yang dilakukan harus dapat memperlihatkan kemampuan pustakawan merekomendasikan, menafsirkan, mengevaluasi dan menemukan sumber daya informasi dalam rangka membantu pemenuhan kebutuhan penggunanya (Rusa, 2010).

Pengembangan layanan referensi penting dilakukan terutama pada perpustakaan perguruan tinggi. Bunge dalam Chowdhury (2002:258) menjelaskan bahwa jenis layanan referensi diberikan dalam beberapa bentuk seperti layanan informasi, instruksi penggunaan sumber daya perpustakaan dan bimbingan pengguna. Luini dalam Syakirin (2013) menyatakan bahwa bagaimanapun juga perkembangan pesat dalam teknologi telah mengubah cara pustakawan berpikir tentang layanan referensi. Mengubah cara mereka memikirkan konsep layanan referensi agar lebih inovatif dan memenuhi kebutuhan pemustaka secara efektif dan efisien. Saat ini perkembangan informasi yang tersedia di internet telah membuat pemustaka lebih mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan. Akibatnya, pustakawan referensi lebih cenderung dihadapkan pada penyediaan petunjuk menggunakan sumber daya informasi yang tersedia melalui berbagai macam *tools* dari pada melayani pemustaka sebagai perantara antara mereka dengan informasi.

Internet dan teknologi turut mengubah pemberian layanan referensidi perpustakaan, peralihan layanan secara konvensional ke bentuk digital sekarang menjadi perhatian dalam perkembangan layanan. Layanan referensi juga dapat dihadirkan melalui media komunikasi yang lebih luas, lebih dari sekedar tatap muka. Perkembangan ini juga mempengaruhi sikap pustakawan dan perpustakaan dalam memberikan layanan referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Hal ini dilakukan agar dapat menjangkau pemustaka yang mungkin tidak dapat langsung datang ke perpustakaan dikarenakan jarak dan waktu.

Layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia merupakan salah satu layanan perpustakaan untuk mendukung perpustakaan menjalankan visi dan misi UI menuju Universitas Kelas Dunia. Layanan Referensi pada perpustakaan UI diberikan kepada pemustaka bertujuan untuk membantu pemustaka. Meliputi kegiatan penelusuran informasi, paket informasi, khususnya bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir atau sedang melakukan penelitian. Layanan referensi di Perpustakaan UI memiliki modal dan kualitas yang cukup baik untuk terus dikembangkan.

Dengan demikian peneliti melakukan penelitian selanjutnya menggunakan metode kualitatif untuk lebih melihat perkembangan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. Penelitian ini adalah merupakan bagian dari penelitian tesis penulis, namun pada paper ini akan dikhususkan kepada kegiatan baru dalam perkembangan layanan referensi, sikap pustakawan terhadap kinerja dan dampak teknologi dalam perkembangan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini, bertujuan untuk menginterpretasikan pandangan pustakawan terhadap perkembangan layanan referensi di Perpustakaan UI. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis semiotik yang mengacu pada semiologi Roland Barthes signifikasi dua tahap denotasi dan konotasi. Semiologi Roland Barthes dipilih karena mampu memaknai tanda atau kode komunikasi. Tanda sebagai sesuatu yang menstruktur (proses pemaknaan berupa kaitan antara penanda dan petanda dan terstruktur (hasil proses tersebut) dalam kognisi manusia (Hoed, 2007: 3).

### **Hasil Kegiatan Baru Layanan Referensi di Perpustakaan UI**

Kegiatan layana referensi saat sekarang ini di Perpustakaan UI diberikan dengan cara yang berbeda. Adanya perubahan konsep layanan referensi sebagai solusi agar perpustakaan dapat mengidentifikasi inovasi yang efektif lebih dari sekedar menunggu pemustaka yang datang. Perubahan konsep juga turut serta mempengaruhi pandangan atau paradigma pustakawan referensi ketika melayani pemustaka dan menjalankan fungsinya sebagai pustakawan referensi.

Hasil penelitian lapangan mengungkapkan bahwa layanan Referensi disajikan dengan inovasi baru dan konsep yang berbeda. Inovasi baru disini maksudnya adalah perubahan yang dialami dalam pemberian layanan referensi, sedangkan konsep yang berbeda disini maksudnya adalah perubahan konsep pada kegiatan yang sudah lama diberikan sebagai bentuk dari perubahan pandangan pustakawan terhadap perkembangan layanan referensi. Inovasi baru dan konsep yang berbeda tersebut dikemas pada penelitian ini dalam istilah wajah baru layanan referensi di Perpustakaan UI. Adapun hasilnya ditunjukkan melalui beberapa kegiatan, yaitu:

### **Layanan Penelusuran Informasi**

Penelusuran informasi adalah salah satu jenis layanan referensi Perpustakaan UI untuk pemustaka, informan yang bertugas menjelaskan:

*“yaa seperti yang saya jelaskan tadi, ada yang user yang datang terusnya minta dicariin artikel dan kebanyakan mereka minta diajarin akses katalog dan online database” ( Hortensia, 17 Maret 2016)*

Melalui kegiatan ini pustakawan membantu pemustaka dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi pengguna melalui proses tanya jawab dan memenuhi kebutuhan tersebut. Melalui telusur sumber daya informasi yang ada di perpustakaan seperti koleksi tercetak, sumber referensi elektronik UI-ANA serta online database yang dilanggan oleh Perpustakaan UI dan sumber informasi lainnya yang diakses melalui internet.

### **Layanan Referensi Elektronik ; [refdesk.lib@ui.ac.id](mailto:refdesk.lib@ui.ac.id).**

Perkembangan TIK mempengaruhi pemberian layanan referensi, perpustakaan memanfaatkan kemudahan yang diberikan oleh teknologi dalam meningkatkan layanan referensi. Hal ini ditandai dengan pemberian layanan referensi di Perpustakaan UI diberikan menggunakan saluran elektronik. Saat sekarang ini telah dilakukan menggunakan media komunikasi email melalui alamat [refdesk.lib@ui.ac.id](mailto:refdesk.lib@ui.ac.id).

*“Ini merupakan perkembangan bentuk layanan yaa, setelah hadirnya teknologi yang mempegaruhi layanan menurut saya. Sudah laaamaa*

---

*email itu, email perpustakaan itu sudah ada dari 2006, email refdesknya 2011” (Rafflesia, 31 Maret 2016)*

*“ Ini merupakan layanan interaktif jarak jauh yaa, pengguna tetap dapat memanfaatkan layanan ini dan berkomunikasi dengan kita ... Udahh laamaa kalau e- mail iniii... ” (Kamboja, 31 Maret 2016).*

Layanan referensi di Perpustakaan UI menggunakan email sebagai tools merupakan perkembangan layanan setelah hadirnya teknologi informasi dan internet. Sarana ini sudah hadir dalam beberapa tahun sebelumnya, namun statistik penggunaannya masih belum memperlihatkan respon positif dari pemustaka bahkan mengalami penurunan. Hal ini diungkap oleh Kamboja bahwa:

*“Kalau saya lihat sudah sangat menurun ya, malah sempat fakum waktu ituuu karena adminnya sakit sampai meninggal dan menyebabkan email ini sempat tanpa respon terhadap pengguna. Aktifnya sekali awal 2011 sebentar, fakum dalam waktu yang lama karena tadi itu, terus aktif lagi awal tahun 2014” (31 Maret 2016).*

Jawaban kamboja dari kutipan di atas mengungkapkan bahwa penggunaan email bahkan sempat berada pada fase pasif. Hal ini ditunjukkan dari ungkapan kata “malah sempat fakum” yang berarti suatu hal yang kosong dan tidak berfungsi. Hal ini menunjukkan bahwa saluran ini perlu diperkenalkan kehadirannya kepada pemustaka secara lebih luas. Perpustakaan UI perlu meninjau ulang kembali tujuan diadakannya email ini dan fungsinya dalam layanan referensi.

### **Electronic Delivery Services (EDS); [eds.lib@ui.ac.id](mailto:eds.lib@ui.ac.id).**

Layanan referensi elektronik yang hadir melalui sarana komunikasi email perlu di evaluasi. Ketergunaannya dalam wajah baru layanan referensi di Perpustakaan UI diupayakan hadir lebih dari sekadar saluran untuk mengirimkan literatur saja. Melalui email ini pemberian layanan referensi justru dapat hadir untuk lebih mendekatkan diri. Dengan pengguna melalui pengiriman literatur sesuai dengan peminatan pemustaka secara aktif. Hal inilah yang sekarang mulai diterapkan pada layanan referensi di Perpustakaan UI, sebagaimana yang di ungkapkan oleh beberapa informan:

*“Program baru sebagai bentuk pengembangan dari layanan referensi dari yang tadinya hanya menunggu pengguna datang pada pustakawan dan menginstruksikan mereka menemukan sumber daya informasi yang dibutuhkan, dan sekarang kita mengembangkan konsep baru yaitu delivery information. Karena sebelumnya kita mengumpulkan dulu data tentang guru besar ini sebagai pengguna” (Melati, 18 Maret 2016).*

*“Jadi sekarang, apa namanya kita adain EDS itu; yaitu kita menjangkau guru-guru besar dan proffesor untuk lebih mengenal layanan referensi melalui pengiriman artikel yang disesuaikan dengan latar belakang mereka, hmm kalau g salahh sih ya dari Januari 2016 lah....” (Rafflesia, 31 Maret 2016)*

*“Nah, jadi di awal 2016 ini kita punya pengembangan layanan referensi melalui program EDS”* (Hortensia, 31 Maret 2016)

*“Berada di payung layanan rujukan. Dari itu aja, pokoknya kita inisiatif mengirim duluan, jadi nanti kalau ada respon dari email professor itu yaa kita layani ya kalau gak ada ya udah..”* (Kemuning, 31 Maret 2016)

Sebagai koordinator Melati adalah sosok yang tanggap terhadap perubahan yang datang dalam pelaksanaan layanan di Perpustakaan UI. Sosok yang aktif melihat hal-hal yang baru, didukung dengan latar belakang akademik perpustakaan dan terus berusaha menciptakan sesuatu yg lebih Inovatif. Perubahan layanan referensi ditanggapi dengan positif, dan bahkan dia bersama dengan pustakawan referensi lainnya terus menghadapi berbagai macam perubahan dan perkembangan dalam layanan referensi.

Melati memiliki kemampuan yang diperlakukan seseorang untuk melakukan perubahan, melalui pelaksanaan berbagai kegiatan dalam layanan referensi merupakan salah satu cara untuk pengembangan layanan. Pengembangan perlu diperhatikan apalagi ketika hadirnya internet, ketersediaan koleksi elektronik dan *online database* serta hadirnya media komunikasi dalam layanan referensi. Semuanya diperlukan dan membantu dalam transfer berbagai macam aktivitas yang dibutuhkan oleh *user*. Kemampuan menjadi tingkat yang berhubungan dengan kemampuan yang diperlukan seseorang untuk melakukan perubahan. Tindakan untuk mengatasi penolakan akibat ketidakmampuan yang dimiliki adalah dengan mendidik dan melatih hal-hal baru (Mangundjaya, 2001).

Jawaban informan di atas menyatakan bahwa ada inovasi dalam wajah baru kegiatan layanan referensi elektronik. Layanan yang diberikan menggunakan email sebagai sarana komunikasi aktif adalah dengan menghadirkan kegiatan baru bernama EDS *“Eelectronic delivery Services”*. Mengenalkan layanan referensi melalui pengiriman literatur-literatur terbaru kepada mereka, memberikan peluang yang lebih besar bagi perpustakaan untuk menjangkau pemustaka dengan inovasi baru. Perubahan konsep layanan referensi Perpustakaan UI yang hadir lebih ke *refer to deliver* turut mengubah cara Perpustakaan UI dan pandangan pustakawan dalam mengenalkan layanan referensi kepada pemustaka, salah satunya dengan layanan EDS melalui email [eds.lib@ui.ac.id](mailto:eds.lib@ui.ac.id).

### **Layanan Website Perpustakaan; <http://lib.ui.ac.id>.**

Konsep layanan referensi elektronik yang dijalankan oleh perpustakaan UI juga dihadirkan melalui laman website perpustakaan UI. Melalui website ini perpustakaan dapat menjangkau pemustaka dari ruang yang luas dan pemustaka dapat memaksimalkan penggunaan sumber daya informasi yang ada di perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan.

Website perpustakaan diperlukan salah satunya untuk memasarkan dan mempublikasikan layanan perpustakaan dan sumber daya informasi yang ada di Perpustakaan. Melalui website perpustakaan yang dapat diakses dari <http://lib.ui.ac.id>. Pemustaka dapat mengakses situs ini untuk mengetahui lebih lanjut tentang Perpustakaan UI dengan mengklik menu-menu yang telah tersedia. Untuk layanan referensi sendiri pemustaka dapat mengajukan pertanyaan melalui *“Ask Librarian”* dan *“FAQ”* untuk mendapatkan respon dari kebutuhan informasi yang ditanyakan. Berbagai pandangan

informan menunjukkan bahwa halaman web Perpustakaan UI memiliki potensi besar dalam mempromosikan sumber daya perpustakaan.

*“Yaa harapannya, ke depan ini lebih diperhatikan lagi. Masukkan pengguna dan kami pustakawan yang bertugas mungkin bisa dipikirkan ulang juga demi kelancaran dan meingkatkan layanan perpustakaan” (Rafflesia, 12 Mei 2016)*

*“Kalau menurut aku harus ada instruksi yang jelas untuk pengelolaan ask librarian ini krna kan ini malah tempat kita pustakawan referensi untuk melihat user yang bisa ditangkap. Mungkin karna tampilan nya juga cuman kyak gini ya mestinya dalam ask librarian itu ada menu balas sama forward kali ya. Nanti walaupun yang megang kami pustakawan referensi gitu kalau ada pertanyaan yang masuk untuk layanan ini kan tinggal kita forward ke email mereka gitu kali yaa” (Hortensia, 15 April 2016).*

*“Pustakawan lebih keupdate kontent apa saja yang harus di informasikan ke user itu..terutama untuk layanan referensi yaa. Ada layana referensi menunya, service apa saja yang bisa diberikan dan kalau bisa cantumkan berbagai kegiatan layanan referensi itu dengan pustakawan yang sudah dibagi perbidangnya. Bisa juga mencantumkan jadwal event yang akan diselenggarakan, bahkan kolom khusus untuk percakapan dg pustakawan referensi” (Seroja, 6 April 2016)*

Perpustakaan perlu mempertimbangkan penerapakan media teknologi berbasis chat yang terhubung dengan halaman web Perpustakaan. Hal ini bertujuan untuk dapat menjangkau pemustaka tanpa batas dari jarak jauh dan berkomunikasi dengan pustakawan referensi secara *real time*. Apalagi jika melihat pada latar belakang pemustaka yang sudah akrab menggunakan media teknologi dalam keseharian mereka. Tidak dapat dipungkiri bahwa media teknologi memiliki potensi sebagai langkah awal dalam berkomunikasi dengan pemustaka dari manapun mereka berada.

### **Literasi Informasi**

Literasi informasi merupakan salah satu jenis kegiatan layanan referensi dalam bentuk bimbingan. Bentuk layanan yang diberikan untuk membimbing pemustaka agar lebih mengenal Perpustakaan UI secara lebih dalam dan awalnya dikenal dengan istilah “bimbingan pemakai”. Kegiatan Literasi Informasi merupakan suatu kegiatan layanan referensi yang diberikan oleh pada pustakawan untuk membimbing pemustaka, termasuk akses ke berbagai sumber daya informasi menggunakan teknologi atau tools yang sedang berkembang.

Kesiapan perpustakaan mengadakan kegiatan ini tidak lepas dari sosok pustakawan yang akan ditugaskan sebagai pemberi materi. Kemuning, Seroja dan Hortensia mempunyai harapan yang sama, bahwa :

*“Jadi dari perpustakaan itu sudah dibuatkan aturannya, dan ketika pengguna mau ya merka tinggal pilih dari apa yang kita tawarkan, jadi*

*gak digabungin semua. Sekarang kita punya sebetulnya mereka yang berkompetensi di sini ya, ada beberapa nama laaahh ya kan, banyak yang bisa justru dikader, ini kan kayak jam terbang ya, orang tu makin lama makin bagus kalau di alami jadi ngga bisa kalau cuma dibaca dan dihafal jadi pengalaman.” (Kemuning, 13 Mei 2016).*

*“Yaa kalau bisa kedepan sudah ada kaderisasi ya, walaupun yang sekarang pustakawan yang ditugaskan sudah bagus artinya ketika salah satu dari mereka ada halangan sudah ada pustakwan berikutnya yang bisa menggantikan dalam kondisi yang tidak diinginkan, mislanya sakit atau tiba2 izin dan tidak bisa hadir” (Hortensia, 15 April 2016).*

*“karna menurut saya IL ini sendiri merupakan tantangan tersendiri bagi pustakawan dalam menghadapi berbagai macam perilaku dan kebutuhan pengguna dan ini tidak bisa pustakawan dapat jika hanya berada di bak office perpustakaan beda dengan OBM yang sifatnya wajib dan tidak trlalu ada tantangan banget lah” (Seroja, 6 April 2016)*

Mereka memiliki maksud yang sama bahwa sudah saatnya Perpustakaan UI memikirkan keberlangsungan kegiatan ini, terutama untuk penetapan Pustakawan yang akan dijadikan sebagai penerus agar pada saatnya bisa memiliki kompetensi yang bagus untuk ditugaskan ke lapangan. Perkembangan kegiatan literasi informasi yang diberikan kemudian tidak hanya terbatas hanya pada pengenalan perpustakaan secara umum. Pengaruh perkembangan kemas sumber daya informasi dalam bentuk digital dan teknologi informasi yang memudahkan penelusuran informasi. Membuat permintaan akan kegiatan ini mendapat respon yang lebih luas dari pengguna terutama dalam penelusuran informasi dari berbagai sumber.

### **Roadshow Perpustakaan**

Perpustakaan Universitas Indonesia menawarkan bentuk kegiatan yang lebih luas dan dan dekat dengan pemustaka. Memperkenalkan kepada pemustaka secara lebih aktif tentang layanan referensi dan koleksi referensi yang dimiliki perpustakaan, memberikan layanan di berbagai titik lokasi beberapa fakultas.

*“Roadshow itu baru tahun kmren, konsepnya kalau roadshow ini kita datang ke kelas atau ruang klas dan mengenalkan layanan yang ada di perpustakaan di tahun 2015, Rodshow saya ada, tahun kemarin saya ada 4 fakultas farmasi, ekonomi, MIPA, trus sama fasilkom” (Seroja, 6 April 2016)*

*“Kalau roadshow kan lebih ke pengenalan perpustakaan secara umum yaa, ini lebih ke promosi perpustakaan. Kalau dari perpustakaan iyaaa memang sih bagian dari tugas kami juga sebagai pustakawan layanan referensi tapi kalau boleh lebih pure sih ini merupakan kegiatan promosi perpustakaan, gituuu. Tahun*

*kmren apa ya, seinget saya, saya sudah tiga kali deh selama tahun kemaren.” (Raflesia, 12 Mei 2016)*

*Roadshow* merupakan salah satu wajah baru layanan perpustakaan UI, menawarkan berbagai sumber daya informasi, penelusuran sumber daya informasi dan mengenalkan pemustaka secara lebih dekat berbagai layanan yang ada di Perpustakaan. Pemberian kegiatan ini diharapkan dapat menarik minat pemustakadan meningkat kualitas layanan perpustakaan, dengan adanya pengenalan ini dapat menarik lebih banyak pemustaka memanfaatkan berbagai layanan perpustakaan, terutama menggunakan *online database* dan sumber elektronik lainnya yang sesuai dengan ungkapan Almond:

*“ Yaa mereka malah cukup welcome dan antusias yaa artinya mereka positif lah terutama untuk pelatihan mengenai online jurnal yaa, karna mereka kebanyakan anak pasca yaa jadi ya itu kembali lagi karna kan apa yang diberikan sesuai dengan kebutuhan juga.. yaa tingkat pemintannya cukup tinggi yaaa” ( 17 Mei 2016).*

*Roadshow* dapat menjadi jenis layanan yang efektif dan memungkinkan pustakawan referensi melibatkan diri dengan berbagai macam pemustaka, lebih dekat hadir ditengah-tengah kelompok pemustaka yang tidak memungkinkan banyak waktu untuk mengunjungi perpustakaan dan pustakawan referensi menjadi konsultan informasi pemustaka dalam permasalahan analisa informasi dan analisis subjek informasi. Kegiatan ini mempromosikan semua layanan, bahan pustaka, dan fasilitas yang dimiliki oleh Perpustakaan UI. Melalui kegiatan ini pengguna memperoleh informasi secara optimal serta diharapkan akan memanfaatkan berbagai layanan, fasilitas, dan sarana penelusuran yang tersedia, seperti katalog perpustakaan.

### **Digital Literasi Program**

Begitu banyak permintaan yang datang dari pemustaka untuk mendapatkan pengetahuan tentang penggunaan teknologi dan akses virtual. Pihak Perpustakaan dan Pustakawan referensi merasa bahwa literasi informasi untuk pelatihan digital perlu di kemas dalam satu kegiatan baru. Tujuannya agar pemberian pelatihan dan pengajarannya kepada pemustaka benar-benar optimal dan memenuhi kebutuhan pengetahuan pemustaka dengan baik. Konsep baru dikeluarkan oleh Kepala Perpustakaan pustakawan, referensi diberi tanggung jawab baru untuk lebih mendekatkan diri dengan pemustaka. Mengenalkan sarana telusur sumber informasi dan akses berbagai macam sumber informasi dari internet secara lebih efisien. Konsep baru ini dinamakan perpustakaan UI dengan Digital Literasi Program (DLP)

*“Konsep lama dengan kemasan baru, menurut saya justru DLP itu bagian dari IL tapi ini lebih spesifik ke pelatihan TIK dalam penelusuran informasi, seperti google drive, zotero, it ticket itu DLP” (Kemuning, 12 Mei 2016).*

*“ DLP; udah sih,, udah mulai jalan tahun ini,, kalau gak salah baru kmren deh hmm dalam bulan inii lah.. jadi aaa kmren yang pertama dan mungkin saya minggu depan. sekarang pimpinan sepertinya lebih fokus dalam pemanfaatan online database dan*



---

*perkenalan kegiatan atau layanan baru yang ada di perpustakaan UI ini sendiri” (Raflesia, 12 Mei 2016).*

*“DLP ini menawarkan konsep dengan adanya boot-boot di setiap fakultas, cuma balik lagi pada respon dari setiap fakultas kalau maunya dikelas yaa boleh aja sih, tergantung mereka aja responnya gimna..yang jelas kalau dari kitanya menghadirkan konsep booth gitu dan apaa tahunn ini aja udah berjalan di tiga fakultas ee FISIP itu boot, FKG itu kalau g salah diruangan deh.” (Hortensia, 17 Mei 2016).*

Jawaban informan menjelaskan bahwa DLP hadir memberikan konsep baru dengan lebih memberikan pengetahuan kepada pemustaka. Pengetahuan tentang bagaimana menelusur, mengatur, mengevaluasi dan mendapatkan informasi dengan menggunakan sarana TIK yang ada di perpustakaan serta akses internet. Interaksi pustakawan lebih dekat dengan pemustaka melalui diskusi tanya jawab, menjawab pertanyaan spesifik, merekomendasikan sumber daya yang sesuai dengan topik dan mendemonstrasikan penggunaan berbagai macam teknologi yang memudahkan pemustaka dalam telusur informasi.

Pelatihan *Digital Literacy* adalah kegiatan pelatihan yang mengenalkan kemampuan pustakawan secara efektif dan kritis menavigasi, mengevaluasi, dan membuat informasi dengan menggunakan berbagai teknologi digital. *Digital Literacy* membantu pemustaka berkomunikasi mengikuti trend teknologi di masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Kegiatan pelatihan yang bisa didapatkan oleh pemustaka untuk membantu mereka menggunakan teknologi dalam telusur informasi sebagai salah satu faktor pendukung kegiatan belajar-mengajar dan penelitian. Pesertanya adalah Para wakil Dekan Bidang Akademik, Para Profesor, Para Kapodi, dan Para Staf Pengajar di Fakultas dan Pascasarjana, serta para mahasiswa Program S2 dan S3 dari berbagai fakultas.

### **K-ATM (Automatic Teller Machine)**

K-ATM merupakan layanan baru yang disediakan oleh Perpustakaan UI untuk memudahkan pemustaka terutama dalam akses sumber daya informasi elektronik perpustakaan UI.

*“Menurut saya, yaa ituu salah satu layanan yang cukup bagus juga yaa, dimana pengguna bisa memilih langsung e-resources yang mereka inginkan, download sendiri dan melatih pengguna sebetulnya agar lebih bisa mandiri” (Raflesia, 12 Mei 2016).*

*“K-ATM itu juga bagus dan boleh aja sih karna kan merupakan salah satu perhatian perpustakaan terhadap perkembangan TIK dengan menghadirkan layanan yang sangat memanfaatkan teknologi dalam melayani penggunanya” (Almond, 17 Mei 2016)*

*Knowledge-ATM* merupakan sebuah alat/tools (seperti ATM atau *e-access*) yang menyimpan *knowledge* (pengetahuan) yang sudah diseleksi sesuai dengan kebutuhan user (berdasarkan fakultas, program studi) dan Copyright. K-ATM dibangun atas kerja sama

Perpustakaan UI dengan Direktorat Sistem Teknologi Informasi. Adapun fitur-fitur dalam K-ATM kontennya dikelompokkan berdasarkan subjek (kategori dari *Library of Congress*). Subjek besarnya dikelompokkan berdasarkan kluster keilmuan yang ada di UI. Untuk pengamanan koleksi yang diunduh agar terhindar dari plagiat dan copyright diatasi dengan cara pemberian *watermark* makara dan nama *downloader*. Tujuannya agar jika file tersebar maka dapat diketahui penyebar file untuk pertama kali. (Manual Penggunaan K-ATM, 2016).

Berbeda halnya dengan Kemuning, sosok pustakawan yang peduli dengan inovasi layanan dan kritisi ini menyatakan pandangan yang berbeda:

*“K-ATM nya itu “pengetahuan” ambil tanpa mengembalikan. Semacam ATM berisi knowledge, ini berarti asumsinya mau seperti bank, kalau bank sisinya uang dan ini knowledge. Masukan saya kalau mau “ATM: anjungan text mandiri “berisi knowledge” ini sepertinya lebih masuk akal”.* (13 Mei 2016)

Informan menjelaskan bahwa penetapan nama yang sesuai dengan keilmuan perlu dipertimbangkan Perpustakaan UI. Masukannya wajar, mengingat Perpustakaan UI merupakan Perpustakaan rujukan bagi Perpustakaan Perguruan Tinggi lainnya. Jadi konsep inovasi layanan yang dihadirkan, sudah seharusnya menyesuaikan dengan teori ilmu perpustakaan dan disesuaikan dengan praktek di lapangan.

Berdasarkan kutipan wawancara informan diatas dapat dipahami bahwa beberapa pustakawan berpendapat bahwa disamping kemudahan yang diberikan dari segi akses dan telusur ada hal lain yang ternyata justru menimbulkan wajah berbeda dari layanan ini. Kehadiran *tools* yang baru tersedia pada satu titik, dimaknai berbeda oleh informan di atas seperti suatu kemunduran melalui ungkapan “itu langkah mundur”. Langkah mundur ini dapat diartikan sebagai sesuatu hal yang dilakukan bukan pada masanya, seperti sesuatu barang yang diberikan tapi ketinggalan zaman. Pandangan Raflesia menggunakan ungkapan diatas mengungkapkan sisi lain dari kemudahan yang dihadirkan dari layanan ini. Menurutnya justru K-ATM malah mengharuskan pemustaka yang ingin memanfaatkan layanan ini untuk datang ke Perpustakaan UI.

### **Sikap Pustakawan terhadap Perkembangan Layanan Referensi**

Pengaruh teknologi dan komunikasi dalam perkembangan layanan referensi di Perpustakaan UI begitu terasa dalam pelaksanaan layanan. Adanya teknologi memberikan perubahan dalam pelaksanaan layanan baik itu kemasan dan format koleksi dan komunikasi dalam layanan referensi. Pengaruh teknologi sebagai faktor terbesar dalam inovasi layanan referensi memang berpengaruh positif, akan tetapi juga menjadi salah satu penyebab kurang efektifnya ketergunaan koleksi tercetak dan kekonsistensian berjalannya berbagai inovasi kegiatan dalam layanan. Beberapa pustakawan yang bertugas mengatakan bahwa:

*“Iyaa,, tahun ini tahun paling banyak kerjaan... sepertinya emang perpustakaan lagi fokus dalam perkembangn layanan referensi ini. Tapi lihatlah pustakawan yang ditugaskan di layanan ini jumlahnya.. sangat kurang lah kalau untuk dilapangan. Nah untuk layanan referens ini sendiri kakalau keliatannya secara fisik ya begini aja, padahal yang ditugaskan ke pustakawan itu banyak banget”* (Hortensia, 16 Maret 2016).

*“Disini saya lihat masih gimana yaa, pustakawan yang berkualitas justru diletakkan dibagian administratif, sayang banget itu kan... beberapa pustakawan yang saya lihat mempunyai kompetensi untuk maju ke depan tapi dia terjebak dalam rutinistas pengolahan koleksi bahan pustaka, tapi kan itu bisa dilatih dan diasah lagi potensi mereka untuk bisa berhubungan dengan jaringan luar peprustakaan”* (Seroja, 16 Maret 2016).

*“Kalau terkait pengembangan layanan ini sebelum penetapan kebijakan justru yang lebih penting adalah penetapan pustakawannya dulu kali ya, entah itu melalui seleksi atau analisis job atau apalah, kita sebenarnya perlu melakukan analisis pekerjaan di jabatan jadi nanti hasilnya kita dapat mengetahui tugas atau pekerjaan pustakawan dilapangan per layanan dan mencocokkannya sesuai dengan latar belakang pustakawan yang ahli di setiap bidang, ini penting”* (Kemuning, 17 Maret 2016).

Dari beberapa jawaban terlihat bahwa ada ketimpangan antara beban kerja, jumlah pustakawan yang ditugaskan dan kompetensi pustakawan layanan referensi. Inovasi kegiatan yang dilakukan justru mendapat resistensi dari beberapa pustakawan baik dari segi komunikasi, penetapan pustakawan dan penambahan beban kerja dalam pelaksanaan inovasi baru kegiatan layanan referensi di Perpustakaan UI. Beban kerja yang berubah secara drastis dalam waktu singkat membuat *shock* beberapa pustakawan, hal ini lah yang membuat adaptasi mereka dengan suasana sistem kerja yang baru membutuhkan waktu yang tidak sebentar hingga menciptakan kondisi kerja yang kondusif. Hal ini dapat disebabkan karena dalam menghadapi perubahan pustakawan referensi tanpa disadari dirubah pandangan mereka pada konsep baru layanan referensi dan kebiasaan mereka ketika melaksanakan layanan dalam bentuk atau pola layanan dari pola yang lama.

Dengan demikian program atau kebijakan baru yang ditetapkan kurang dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya. Kemungkinan penolakan atau resistensi terjadi disebabkan oleh kurang terkoordinasikannya kebijakan baru dalam pelaksanaan berbagai macam inovasi kegiatan dalam layanan referensi.

*“Kalau untuk kebijakan yaa hmm... Menurut saya kalau mau lancar dan tersistem dengan baik sih, pelaksanaan berbagai layanan ini harus disesuaikan dengan SOP sih, artinya ketika penerus kita nantinya melanjutkan tugas ini mereka gak sulit lagi lah untuk meneruskan apa yang telah ditetapkan, dan pelaksanaannya seperti apa. Seperti: kalau saya mencari artikel, langkah-langkahnya apa saja yang harus saya lakukan. Kalau disini ada buk? Coba tanya bu maria deh, kalau saya sih gak pegang dan mestinya ada. Dengan adanya kebijakan kan diharapkan sistematika pekerjaannya itu ada jika menggunakan kebijakan tertulis ini.. jadi semua kegiatan itu ada tetetapaannya”* (Rafflesia, 17 Maret 2016)

*“nah itu dia mbaa, belum ada kebijakan yang khusus sih untuk setiap kegiatan yang dikembangkan, sampai sekarang kayaknya kita nieh*

berjalan gitu aja deh, tapi g tau deh .. yaaa sejauh ini kita setaip kali pertemuan dijelasin sih dan diarahin sesuai tugas cuman ya itu belum dituliskan, oiaa padahal itu perlu yaaa bisa aja untuk kaderisasi kan yaa, biar yang selanjutnya nnti kalau ada penambahan pustakawan mereka udah tau kerjanya” (Hortensia, 16 Maret 2016).

*“Kebijakan? Hmmmm belum sempurna dan mungkin memang masih dalam proses spertinya ya ya memang sih seharusnya dalam layanan ini harus ada tata tertib dan prosedur gitu ya terutama bagaimana kita mengenalkan berbagai koleksi baik tercetak maupun elektronik, kemudian bagaimana kami mengarahkan pengguna cara akses informasi dan tahap dalam penelusuran literatur untuk pengguna, dan itu belum ada sejauh ini. Kalau ada tahap penelusuran itu kan ada sekian tahapan yaaa sampai pada akhirnya artikel tersebut terseleksi dan diberikan pada pengguna”* (Almond, 16 Maret 2016)

Dari beberapa jawaban informan terlihat bahwa beberapa permasalahan tentang kebijakan baru yang perlu di pertimbangkan oleh pihak Perpustakaan UI sendiri. Kurang berjalannya kegiatan baru bisa disebabkan karena beberapa kebijakan barubelum disampaikan secara tertulis sehingga menimbulkan gap antara pembuat kebijakan dengan pustakawan yang bertugas di lapangan. Hal lain juga bisa disebabkan oleh sikap atau pandangan pustakawan dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawab pekerjaanya.

Kelangsungan layanan referensi tergantung pada penentuan kebijakan perpustakaan, administrasi layanan, komitmen dalam penerapan berbagai kegiatan, ketersediaan sumber daya, pemanfaatan layanan. Penilaian berbagai aspek ini dapat diidentifikasi dalam proses evaluasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas wajah baru layanan referensi ke depan. Perpustakaan perguruan tinggi harus dilengkapi dengan sumber daya yang di perlukan seperti infrastruktur, ICT, dukungan teknologi yang memenuhi syarat dan dapat membantu dalam pelaksanaan berbagai kegiatan yang sedang berjalan.

## **Simpulan**

Perpustakaan UI mengubah konsep layanan referensi agar lebih aktif hadir kepada pemustaka dengan cara yang baru dan inovatif. Kalimat potongan wawancara “yang intinya kita pasif menjadi aktif, konsepnya jadi dari *refer ke deliver*” menunjukkan representasi dan simbol bahwa dalam pengembangannya saat ini bahwa layanan referensi hadir bukan lagi hanya sekedar sebagai layanan pasif yang dimanfaatkan pemustaka. Wajah baru layanan referensi diberikan melalui beberapa kegiatan yaitu Layanan Penelusuran Informasi, Layanan Referensi Elektronik, Layanan Electronic Delivery Services (EDS), Layanan Website Perpustakaan, Layanan Literasi Informasi (IL), Layanan Roadshow Perpustakaan, Layanan Digital Literasi Program (DLP), dan Layanan K-ATM. Pengembangan layanan referensi di perpustakaan UI untuk seterusnya tidak dapat dipisahkan dengan pengaruh teknologi informasi dan internet. TIK dan Internet merupakan faktor yang memiliki hubungan erat dengan peningkatan layanan perpustakaan. Hal ini terjadi karena mayoritas pemustaka saat ini gemar memanfaatkan sumber informasi berbasis digital dan menelusur secara virtual baik itu koleksi digital perpustakaan bahkan melalui *world wide web* atau internet.

Mitos yang muncul dari adanya wajah baru dalam perkembangan layanan referensi di Perpustakaan UI saat ini adalah layanan referensi sebagai layanan inovatif yang terus mengikuti perkembangan kebutuhan informasi pemustaka. Perpustakaan UI mulai melakukan terobosan baru, konsep lama layanan referensi yang tadinya hanya menunggu pemustaka yang datang berubah menjadi lebih aktif turun mendekati diri dengan pemustaka melalui inovasi baru dalam berbagai kegiatan layanan referensi.

Tidak banyak orang yang suka akan perubahan dalam perkembangan, namun walau begitu perubahan tidak bisa dihindarkan dan harus dihadapi. Perubahan dalam perkembangan layanan referensi datang dari meluasnya sumber informasi pengetahuan dan dampak teknologi dalam telusur informasi. Representasi dan simbol lain yang terlihat adalah dengan berbagai inovasi kegiatan dalam perkembangan layanan dapat berpengaruh positif dan berjalan lancar karena pustakawan referensi dapat menerima dengan baik setiap perubahan dan kebijakan baru yang ditetapkan koordinator layanan dan kepala perpustakaan. Begitu juga dengan dampak teknologi dalam layanan referensi, representasi dan simbol yang terlihat adalah bahwa alih media justru membawa implikasi bukan pada teknologi dalam layanan tap pada komunikasi dalam perkembangan layanan referensi agar berjalan dengan efektif dengan komunikasi melalui media interaktif berbasis web dan lainnya.

Perpustakaan UI nampaknya bertekad meningkatkan kualitas layanan referensi dengan lebih mendekati diri dengan pemustaka. Memperluas layanan referensi dengan memperkenalkan bentuk lain dari pemberian layanan referensi dan terus melakukan inovasi baru dalam setiap pengembangan kegiatan. Perpustakaan perlu merumuskan kebijakan tertulis dalam penerapan berbagai pelaksanaan kegiatan dalam perkembangan layanan referensi saat ini. Kebijakan ini bertujuan untuk membantu dan memperjelas parameter kegiatan layanan, standar pelaksanaan kegiatan, pedoman kegiatan dan tolak ukur keberhasilan kegiatan.

Layanan referensi digital pada saatnya nanti mungkin dapat diterapkan oleh Perpustakaan UI namun tetap harus diintegrasikan dengan layanan konvensional. Asumsinya kehadiran meja referensi dan pustakawan referensi tidak dapat sepenuhnya digantikan hanya oleh ICT dan mesin pencarian. Disamping layanan elektronik, layanan konvensional memiliki kesempatan yang lebih cepat dalam memastikan kepuasan pemustaka sebagai salah satu tujuan dihidirkannya layanan ini.

Pustakawan yang bertugas mengungkapkan bahwa Perpustakaan UI perlu memikirkan kembali media komunikasi efektif sebagai faktor pendukung dalam pengembangan layanan referensi ke depan. Hal ini penting dilakukan mengingat kecenderungan pemustaka yang lebih suka berkomunikasi menggunakan media yang lebih *user friendly* dan bersifat *chat* interaktif. Melalui berbagai model layanan referensi baik *asinkronus* dan *sinkronus*. Perpustakaan UI dapat melihat berbagai media komunikasi interaktif lain yang sekiranya dapat diterapkan dan disesuaikan.

### Referensi

- American Library Association. (2010). *Reference and user services association: guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa>
- Barthes, R. (2007). *Petualangan semiologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hoed, H. B. (2007). *Semiotika dan Dinamika Sosial Budaya*. Depok: Komunitas Bambu

Rusa. (2010) *Reference and user services association: Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*”